LE JOURNAL DES LOCATAIRES • JUILLET 2014 #41

# entre-nous



## ENQUÊTE DE SATISFACTION LOCATAIRES

# LES RÉSULTATS S'OBTIENNENT DANS LA DURÉE





# Sommaire



**NUMÉRO D'URGENCE**

N°Azur 0 810 400 957

PRIX APPEL LOCAL


**ENTRE-NOUS**
24, rue de Paradis
75490 Paris cedex 10
Tél. : 01 55 33 99 69
Fax : 01 55 33 97 39
www.icfhabitat.fr/sud-est-mediterranee
Rédaction
Directeur de la publication : **Pierre Pelouzet**
Rédacteur en chef : **Nadège Graglia**
Rédacteur en chef adjoint : **Laëtitia Cosneau**
Conseil et coordination : **Jean-Paul Boulet**
Photo couverture : **Philippe Frayseix**
Photo édito : **Lucie Moraillon**
Images pages 4, 5 : **Shutterstock - venimo**
Image page 6 : **Clément Apffel**
Image page 7 : **Shutterstock - Zerbor**
Images dossier : **Lucie Moraillon, Yann Bouvier, ENS Louis-Lumière/Nicolas Du Pasquier**
Photo page 11 : **Shutterstock - Africa Studio**
Photo page 14 : **histoiredlfeu**
Photo page 15 : **PIMMS**
Ont collaboré à ce numéro : **Catherine Morvan, Ophélia Plasse, Laëtitia Cosneau**
Conception graphique, réalisation : **Thierry Massiet**
Impression : **Imprimerie Ferréol**

# Édito

## Mieux communiquer

Nous vivons dans un monde où nous attendons des réponses instantanées à toutes nos demandes. Dans le secteur du logement social, notre fonctionnement fait qu'il nous a fallu un peu de temps pour prendre toute la mesure de ce besoin de communication immédiate. Aujourd'hui, nous avons pleinement pris conscience de cette nécessité si bien que nous avons engagé des actions qui vont nous permettre de nous améliorer. Celles-ci portent à la fois sur les outils, grâce auxquels nous allons mettre en œuvre une communication harmonisée et professionnalisée, mais aussi sur les process et les méthodes. Enfin, bien communiquer est aussi une question d'état d'esprit. Il est clair désormais que chacun de nous doit en avoir conscience. Y compris nos locataires qui ne doivent pas hésiter à nous signaler des dysfonctionnements qui peuvent leur sembler mineurs. Ils nous aideront ainsi à améliorer notre réactivité et à éviter que de petits problèmes ne prennent de l'importance.



**Claudine Verlaque**
**Directrice de l'agence**
**ICF Habitat Provence**

## L'agence ICF Habitat Côte d'Azur déménage

Courant juillet, votre agence ICF Habitat Côte d'Azur change d'adresse :

Les Portes de l'Arenas
Entrée A
455, promenade des Anglais
06200 Nice

Les numéros de téléphone et fax restent inchangés.
La date précise du changement d'adresse vous sera communiquée directement dans les semaines à venir. ■

## Le gestionnaire d'immeubles : votre interlocuteur privilégié

En cas de réclamation ou de quelconque problème dans votre résidence, n'oubliez pas que votre premier interlocuteur privilégié reste votre gestionnaire d'immeubles. ■

# **Élection** des représentants des locataires : **bientôt le vote !**

Vote du budget, fixation des augmentations de loyer, engagement de nouvelles constructions, de réhabilitations, approbation des comptes... Afin de vous associer à ces décisions importantes, la loi prévoit, tous les quatre ans, l'élection de vos représentants au Conseil de Surveillance. Nouveauté cette année : le vote par internet !



### Qui peut voter ?

• Tout locataire, quelle que soit sa nationalité, ayant un contrat de location d'un logement avec ICF Habitat Sud-Est Méditerranée et qui a été signé au plus tard six semaines avant la date de l'élection.
• Tout sous-locataire d'associations agréées.
• Les occupants dont le titre de location a été résilié pour défaut de paiement du loyer mais qui ont régularisé leur dette six semaines avant la date de l'élection ou bénéficiant d'un plan d'apurement respecté. Chaque location, occupation ou sous-location ne donne lieu qu'à une seule voix.

### Que faut-il faire pour être candidat ?

Les représentants des locataires sont élus sur des listes présentées par des associations œuvrant dans le domaine du logement et indépendantes de tout parti politique ou organisation philosophique, confessionnelle, ethnique ou raciale. On vote donc pour une liste, non pour une personne. Chaque liste fait sa propre campagne et doit comporter six noms (trois titulaires, trois suppléants). Chaque candidat doit être majeur, à jour dans ses loyers et représenter une association de locataires.

### Quelles sont les missions du représentant des locataires ?

Le représentant des locataires veille ainsi à ce que vos intérêts soient pris en considération. Lui-même locataire d'une résidence ICF Habitat Sud-Est Méditerranée, il connaît bien les problématiques qui vous intéressent.
**Sur le terrain, il recense les problèmes identifiés (travaux, entre-**

**tien, gestion locative…)** et en discute avec le bailleur afin de trouver les solutions optimales pour les locataires. Il contribue donc à la vie de la société, donne son avis, vote pour ou contre les résolutions du conseil de surveillance qui concernent principalement le budget, les augmentations de loyer, les réhabilitations, les travaux, le montant des charges locatives, les actions sociales, etc.
Enfin, il désigne les représentants de locataires qui participent aux commissions d'attribution des logements.

### Comment se déroule le vote ?

Le vote a lieu au scrutin de liste à un tour avec représentation proportionnelle au plus fort reste. Le dépouillement est effectué sous le contrôle d'un huissier.

### Le vote est-il anonyme?

Absolument. Que ce soit pour le vote par internet ou pour le vote papier, les techniques utilisées garantissent l'anonymat des bulletins. Un huissier est garant du bon déroulement du vote.

### Quel est le calendrier?

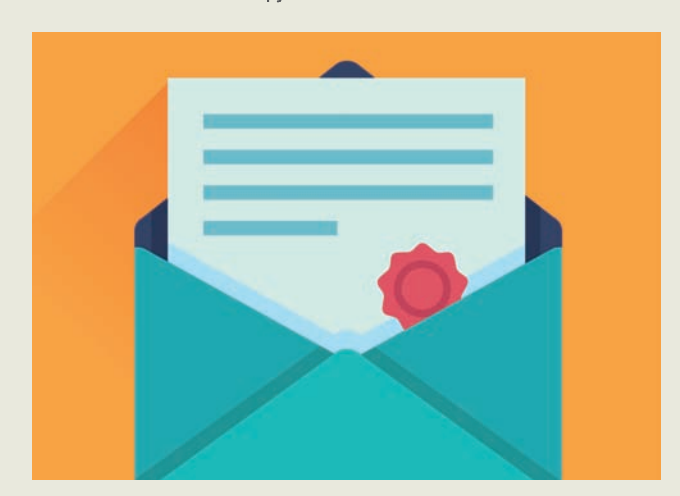
Fin août, sera affiché un document d'information vous rappelant la réglementation. Ce document sera complété pour les résidences de logements individuels d'un courrier postal. Dans un deuxième temps, vous recevrez par courrier le détail des listes constituées. Trois semaines avant la date du scrutin, le matériel de vote vous est envoyé comprenant : un rappel de la procédure, les professions de foi présentées par ordre d'arrivée des listes, un ensemble de bulletins détachables et une enveloppe T retour.
**Pour ICF Habitat Sud-Est Méditerranée, les prochaines élections se dérouleront le mercredi 3 décembre 2014.**
Le résultat des élections sera communiqué par voie d'affichage dans les jours qui suivent et publié dans un prochain numéro de votre journal. ■

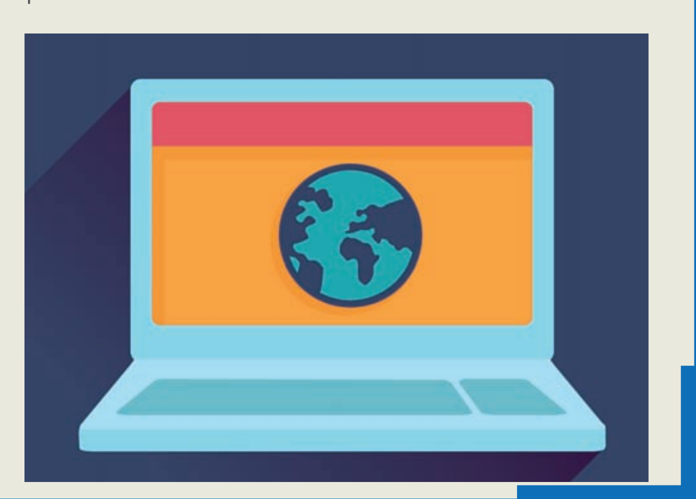
## Comment voter ?

Depuis cette année, deux possibilités pour voter :

• **Vote par correspondance :**
Il vous suffit de renvoyer le bulletin choisi dans l'enveloppe T. La lettre devant arriver au plus tard le jour du dépouillement, il est conseillé de s'y prendre au moins trois à cinq jours ouvrables à l'avance.

• **Vote par internet : nouveau, simple et rapide !**
ICF Habitat Sud-Est Méditerranée vous permet, pour la première fois, de voter pour vos représentants par internet : une solution plus simple et plus rapide que le vote par correspondance. Les modalités de ce vote vous seront détaillées par courrier et dans votre prochain numéro d'*Entre-Nous*. ■





Réclamation technique

# L'expérience des locataires mise à profit



Au cours d'une réunion de trois heures, le 28 février, les représentants de trois associations nationales de locataires ont échangé avec Claude Mulot, directeur du développement commercial et social de la société, et Matthieu Poinot, chargé de mission qualité. Ils livrent leur retour.

Jacques Auffèves, qui représente la Confédération nationale du logement (CNL), et Patrick Eveilleau, secrétaire général de l'AFOC du Var, ont apprécié la démarche d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée. « *Elle va dans le sens que nous souhaitons, précise ce dernier, à savoir se servir de l'expertise d'usage des locataires pour avancer sur les sujets qui posent problème.* »
Coordinatrice logement social pour l'Union Départementale CLCV du Rhône, Anne Bourdin souligne : « *Nous avons eu connaissance des résultats de l'enquête de satisfaction locataires, ce qui correspondait à l'une de nos demandes. Il est important de vérifier que les besoins sont bien identifiés.* »
Les échanges, libres et conviviaux, ont confirmé les points à améliorer dans le traitement de la réclamation technique : l'accusé de réception de la prise en compte de la demande, la nécessité d'un retour d'information sur le délai prévisionnel d'intervention. « *En l'absence de nouvelles, le locataire se sent délaissé, au point d'en être exaspéré si cela se prolonge* », fait valoir Jacques Auffèves. « *Le problème se situe tant dans le circuit de remontée de la réclamation que dans celui de l'intervention des entreprises* », analyse Anne Bourdin. Patrick Eveilleau insiste sur la possibilité, pour le locataire, de transmettre sa demande via le gestionnaire d'immeubles, l'agence ou par mail et d'avoir un retour par le même canal.
Les participants ont convenu de se revoir dès juin pour parler des appels d'offres et des contrats des entreprises. C'est une première étape dans le suivi du dossier qu'attendent désormais tous les représentants des locataires. ■

# Détecteurs de **fumée :** **la sécurité** dans votre logement



D'ici mars 2015, tous les logements devront obligatoirement être équipés de détecteurs de fumée. *Entre-Nous* vous éclaire sur votre rôle et celui d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée.

Aujourd'hui, la loi indique que :
- **À la mise en location** d'un logement, le bailleur doit installer les détecteurs avertisseurs autonomes de fumée (DAAF) et s'assurer de leur bon fonctionnement à la relocation.
- **Lorsque le logement est occupé**, le locataire en place est responsable du bon entretien des détecteurs, de leur bon fonctionnement et de leur remplacement, si nécessaire. Le bailleur est tenu de fournir l'équipement au locataire en place.

ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a choisi d'aller plus loin que ce que la loi exige en assurant la pose d'un détecteur dans tous les logements de son parc y compris ceux occupés. ICF Habitat Sud-Est Méditerranée assure ainsi une qualité de produit certifiée, une pose dans les normes par un prestataire extérieur et une grande fiabilité des DAAF.

**Les DAAF déjà posés dans les logements seront remplacés lors des opérations d'installation par le prestataire d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée.**

Les logements dans lesquels sont présents des personnes souffrant de handicap seront équipés d'un kit DAAF spécifique comprenant par exemple un avertisseur lumineux ou une commande à distance pour en faciliter le test et l'utilisation.
Vous serez avertis de l'installation des détecteurs grâce à une campagne de communication ICF Habitat Sud-Est Méditerranée. Aussi, un numéro d'appel sera mis en service afin de répondre à vos questions et vous permettre signaler d'éventuels dysfonctionnements du matériel. Il vous sera communiqué dès sa mise en place et rappelé à chaque parution du journal *Entre-Nous*. ■

## En résumé :

- **Pour plus de sécurité et de fiabilité, ne répondez-pas aux sollicitations des démarcheurs pour une installation de détecteur. Cela vous fera avancer des frais inutilement.**
- ICF Habitat Sud-Est Méditerranée fournit et pose le détecteur dans votre logement.
- Il est de votre responsabilité de veiller au bon entretien et au bon fonctionnement du/des détecteurs dans votre logement.
- La campagne d'installation des détecteurs débutera en fin d'année pour s'achever en mars 2015, date limite légale pour les installer dans les lieux d'habitation. ■

# Enquête de sati
# Les résultats
# sur la du

Parmi les thèmes bien notés par les locataires, la propreté des parties communes démontre que les actions mises en place par la société portent leurs fruits sur la durée. De même, le traitement de la réclamation est un sujet sur lequel des actions ont d'ores et déjà été engagées.

« *Nous avons été très satisfaits de constater que la note de tête attribuée par les locataires à la société (87 %) est très nettement supérieure à la note de cœur (71 %),* indique Claude Mulot, directeur du développement commercial et social d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée. *Cela démontre qu'après réflexion, les points positifs sont finalement très majoritaires* ». La note de tête est en effet attribuée par le locataire en fin d'entretien alors que la note de cœur arrive spontanément, en début de questionnaire. Deux autres questions obtiennent un score très élevé : 89 % des locataires sont plutôt ou tout à fait satisfaits de leur



# sfaction locataires s'obtiennent rée

logement et 87 % seraient prêts à recommander leur bailleur à un ami. De plus, à 83 %, ils sont également satisfaits du rapport qualité/prix de leur logement.
Les thèmes qui concernent les relations de proximité avec les clients sont également bien perçus. L'amabilité des interlocuteurs et leur disponibilité lors des visites en agence ou au téléphone obtiennent en moyenne un bon 7/10 de même que l'accueil téléphonique et physique du gestionnaire d'immeubles.

## Une série d'actions

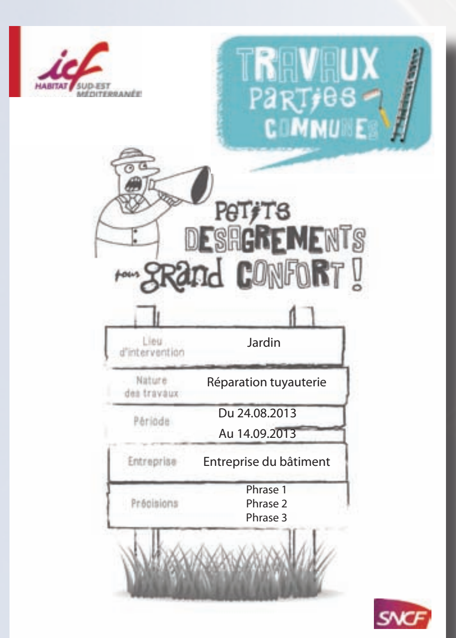
« *Le point noir demeure le traitement de la réclamation technique,* reprend Claude Mulot. *On nous reproche surtout un manque de communication à partir du moment où la réclamation a été transmise au gestionnaire d'immeubles ou à l'agence. Dès lors, le locataire trouve le temps long dans la mesure où il n'est pas informé de l'avancement de sa réclamation. En revanche, une fois l'intervention réalisée, il se montre plutôt satisfait.* » Sur ce sujet, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a donc engagé une série d'actions tout en sachant qu'elles ne porteront leurs fruits que sur la durée. Afin de permettre aux locataires de joindre plus facilement leur agence, celle-ci devrait être déchargée des appels de demandeurs de logements qui seront orientés vers le siège. Des tests sont en cours avant le déploiement à l'ensemble des agences. Pour répondre à la demande des locataires qui s'estiment mal informés des travaux dans les parties communes de leur rési-

## Une démarche rigoureuse

**Pour réaliser les enquêtes de satisfaction, ICF Habitat s'appuie sur l'expertise d'une société spécialisée.**

En 2003, au Congrès de Lille, le Mouvement Hlm s'est engagé dans une importante démarche d'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires. Il avait en particulier été décidé que les organismes réaliseraient une enquête triennale de satisfaction des locataires sur les principaux services de base, les résultats devant contribuer à l'élaboration de plans d'actions.
Sans attendre l'engagement de la profession, ICF Habitat avait initié dès 2002 des mesures annuelles de la satisfaction clientèle auprès d'échantillons représentatifs de l'ensemble des locataires mais aussi, plus spécifiquement, vis-à-vis des locataires entrants et dans les résidences ayant connu une réhabilitation.
L'enquête menée en décembre 2013 constitue la 9e vague du baromètre de satisfaction des locataires d'ICF Habitat. Elle est réalisée par INIT, cabinet d'études marketing spécialisé dans la mesure de la satisfaction et de la relation client, qui a constitué un panel représentatif des locataires d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée composé de 1 171 locataires qui ont été interrogés par téléphone. Cet échantillon respecte précisément les proportions de clients habitant en ZUS et hors ZUS, en logement collectif ou individuel, de cheminots et de non cheminots ainsi que les répartitions par âge et composition du ménage. ■






dence, **les gestionnaires d'immeubles** sont depuis peu dotés d'affiches-types qui seront placées dans les halls. Une action est également engagée sur l'amélioration de la traçabilité des réclamations. Des formations vont être mises en place dans le but de généraliser à l'ensemble des collaborateurs l'utilisation du logiciel de gestion des réclamations. Ces actions, et d'autres projets, ont été évoqués le 28 février dernier, lors d'une rencontre entre Claude Mulot et Matthieu Poinot, chargé de mission qualité, avec les représentants des locataires sur le traitement de la réclamation (cf. article p.6). Les échanges, très riches, ont duré trois heures, en toute transparence et convivialité.

Au chapitre du logement, les locataires se montrent plutôt satisfaits à l'exception de l'état des sols et de l'isolation contre le bruit. « *Nous connaissons bien ces reproches qui reviennent régulièrement et qui tiennent principalement à l'âge du patrimoine pour l'isolation phonique,* précise Claude Mulot. *Nous nous efforçons également de faire des campagnes de remplacement de sols afin d'améliorer cette situation.* »

## Satisfaction sur les parties communes et le cadre de vie

Du côté des parties communes, l'opinion des locataires est nettement à la hausse pour atteindre des niveaux satisfaisants. Le fonctionnement de l'ascenseur passe ainsi de 5,5, en 2012, à 6,3, l'éclairage de 6,5 à 6,9, l'état des façades de l'immeuble de 6,4 à 6,7, la propreté du hall d'entrée de 6,6 à 6,8, la propreté de l'ascenseur de 6,2 à 6,7. « *Année après année, nos efforts ont porté leurs fruits* », se réjouit Claude Mulot.

De même, sur le cadre de vie, les locataires expriment leur satisfaction. Le cadre de vie du quartier obtient en effet une note de 7,1 (contre 6,5 en 2012), la sécurité dans la résidence est notée 6,6 (contre 6,0) alors que la sécurité dans les parkings passe de 5,8 à 6,4. Des progressions très significatives. ■



## Entre-Nous plébiscité

Entre-Nous, votre journal, recueille un taux de satisfaction de 88 % ! Il remporte ainsi le score le plus élevé des 45 critères de qualité de service notés dans l'enquête. Merci pour ce résultat qui nous va droit au cœur. ■



# Cosmétiques : comment être plus écolo

Les produits cosmétiques sont très présents dans notre société et leur consommation, en constante augmentation. Crèmes, dentifrices, shampooings, savons, maquillage,... sachez repérer les produits les plus respectueux de la santé et de l'environnement.





### Y voir clair dans les labels et appellations « bio »

Prenez garde aux produits cosmétiques « marketing » qui renvoient l'image « bio » ou « naturel », en utilisent les codes (couleurs, symboles nature,…), mais qui n'ont pas de label reconnu ! Pour les savons, shampooing et après-shampooing, vous pouvez vous fier à ces deux labels qui vous garantissent une incidence minimale sur les écosystèmes aquatiques, répondent à des exigences strictes en matière de biodégradabilité et réduisent les déchets d'emballage :







Écolabel français  Écolabel européen

Il existe beaucoup de labels pour les cosmétiques « bio », en voici deux auxquels vous fier lors de vos achats.





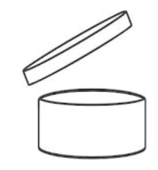


Chacun d'eux garanti : 95 % des ingrédients végétaux issus de l'agriculture biologique, aucun test sur les animaux, aucune utilisation d'OGM, aucun ajout intentionnel de nanomatériaux ou d'ingrédients issus de la pétrochimie, ni aucune exploitation des espèces végétales ou animales en danger…

### Emballages

Tous ces produits du quotidien sont sources de déchets et notamment lorsque ceux-ci sont sur-emballés (1/3 des déchets ménagers est constitué d'emballages). Préférez donc les formats « famille » et les contenants sans emballage superficiel (carton, film plastique…). Lorsque c'est possible, optez pour l'écorecharge qui représente une économie de 75 % par rapport à un emballage rigide.
Pour éviter de jeter les produits qui sont encore utilisables, déchiffrez les étiquettes et notamment le symbole du pot ouvert (voir encadré), qui permet de connaître la date de conservation du produit après ouverture. Petite astuce, lorsque vous venez d'acheter votre produit, notez le mois d'achat du produit près du symbole du pot ouvert. ■

## Symboles étiquettes



Ce symbole signifie que le produit, après ouverture, se conserve pendant la durée indiquée sur le symbole.




Ce symbole signifie que le produit ou son emballage est recyclable ou qu'il contient un certain pourcentage de matières recyclées. L'emballage sera donc recyclé uniquement si le système de collecte ou la filière de recyclage existe et si vous respectez les consignes de tri.

**Pour en savoir plus :** www.ecologie.gouv.fr
www.ecolabels.fr, http://ecocitoyens.ademe.fr ■

# Canicule : **mode d'emploi**

En cas de fortes chaleurs, la santé des personnes les plus fragiles peut être en danger (risque de coup de chaleur pour les personnes âgées et déshydratation chez les enfants). Adoptez les bons gestes !




- Maintenez votre maison fraîche en fermant les volets la journée.
- Évitez de sortir aux heures les plus chaudes de la journée.
- Passez plusieurs heures dans un endroit frais ou climatisé.
- Utilisez des vêtements amples, de couleurs claires et privilégiez le coton.
- Hydratez-vous régulièrement et adoptez une alimentation normale.

Si vous êtes une personne âgée, handicapée ou fragile, pensez à donner des nouvelles à votre entourage. Vous pouvez également vous inscrire sur le registre de votre mairie ou contacter votre Centre Communal d'Action Sociale afin de bénéficier d'une aide en cas de canicule. **Prévenez immédiatement les secours en composant le 15 en cas de malaise ou de coup de chaleur.** ■

MIRAMAS (13)

# Un **partenariat** a réglé le **problème des encombrants**

En plein accord avec l'amicale des locataires, l'enlèvement des encombrants est confié à une association d'insertion par l'activité économique.

À Miramas, où le site d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée compte environ 700 logements, la société est régulièrement citée en exemple pour son dispositif d'enlèvement des encombrants. Celui-ci est confié aux Ateliers de la Crau, association d'insertion par l'activité économique, en plein accord avec l'amicale des locataires et la mairie, convaincue par les arguments de l'agence Provence.

« *Démarré au rythme de 4 heures par semaine en 2011, le partenariat porte aujourd'hui sur 6 heures hebdomadaires au tarif de 600 euros par mois, soit moins d'un euro par locataire* », indique Thierry Girardey, chef de secteur. Directrice des Ateliers de la Crau, Jeanine Carreno ajoute : « *Nous sommes subventionnés à 75 %. Sur les 25 % de chiffre d'affaires restant, ICF Habitat est un partenaire essentiel dans notre mission d'insertion. Nous accompagnons vers l'emploi entre 50 et 60 personnes par an.* » ■



ANNECY (74)

# Un **exercice** grandeur nature pour les **sapeurs-pompiers**

Les sapeurs-pompiers de la Haute-Savoie se sont livrés à un entraînement grandeur nature dans un bâtiment d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée.

Si tous les sapeurs-pompiers du Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Haute-Savoie sont formés aux interventions courantes, certaines actions de secours nécessitent des équipes spécialisées. C'est le cas du Groupe Sauvetage-Déblaiement (GSD) qui intervient en cas de glissements de terrain, de séismes ou encore d'effondrements d'immeubles. Et pour être préparés au mieux, les sapeurs-pompiers du GSD sont régulièrement soumis à des séances d'entraînement.

Informés qu'un bâtiment de l'avenue Bouvard était voué à la démolition, une vingtaine de sauveteurs déblayeurs ont profité de l'occasion pour mettre en application – en accord avec ICF Habitat Sud-Est Méditerranée - leurs techniques de sécurisation, de recherches, de localisation et de sauvetage de victimes. Une matinée durant, ils ont pu manœuvrer dans des conditions proches de celles rencontrées en intervention, animant ainsi ce bâtiment inoccupé de plusieurs mois. ■




## Les conseils du GSD en cas de séisme

**Pendant…**
Rester où l'on est :
- À l'intérieur : se mettre près d'un mur porteur, d'une colonne porteuse ou sous des meubles solides et s'éloigner des fenêtres
- À l'extérieur : ne pas rester en-dessous de fils électriques ou d'une structure qui pourrait s'effondrer (pont, toiture…), s'éloigner des bâtiments
- En voiture : s'arrêter et ne pas descendre avant la fin des secousses

Ne pas allumer de flamme

**Après…**
Sortir du bâtiment
Ne pas téléphoner sauf en cas d'urgence
Ne pas utiliser les ascenseurs pour quitter l'immeuble
Vérifier le gaz, l'eau et l'électricité et en cas de fuite, couper les alimentations, ouvrir les fenêtres et les portes et sortir
Ecouter les consignes données à la radio ■

VÉNISSIEUX (69)

# Le **vide-grenier** des Coblots attire **1 500 visiteurs** !

Huit ans après sa création, le vide-grenier des Coblots est devenu l'événement du printemps dans ce quartier de Vénissieux. « *À l'origine, nous souhaitions créer une animation pour faire vivre l'association*, indique Patrice Testard, *organisateur du vide-grenier et membre de l'amicale des locataires dont son épouse est trésorière. Avec l'accord d'ICF Habitat, le vide-grenier s'installe tous les ans sur un pré et le parking de la résidence. Et son succès a dépassé tous nos espoirs.* » Le 17 mai dernier, l'événement a en effet réuni plus de 100 exposants et 1 500 visiteurs. ■

MARSEILLE (13)

# Une **expo** et une **BD**



Vous connaissez déjà Rachid Aït Amar, l'écrivain (*Entre-Nous N°39*). Voici d'autres facettes de son talent. Après une exposition d'une vingtaine de tableaux – à l'huile, à l'aquarelle et à l'encre de Chine –, le locataire de la Grande Bastide Cazaulx prépare une bande dessinée dont il réalise à la fois les illustrations et les textes. Sans compter qu'un site internet publie ses dessins d'actualité. « *Je vis une retraite formidable*, se réjouit-il, *car je prends beaucoup de plaisir à tout ce que je fais.* » ■

MARSEILLE (13)

# La **résidence** de la rue du **Petit Puits,** lieu de **tournage**



Une scène du film « Histoire d'un feu » se déroule dans un hall de la résidence.

« *Le choix de ce hall est le résultat d'une balade dans Marseille,* indique Chloé Scialom, réalisatrice du film « Histoire d'un feu ». *C'est un endroit qui a du cachet et dont les dimensions se prêtaient au tournage.* » Le scénario du film se déroule tout au long d'une nuit dans Marseille où les pensées de plusieurs personnes s'enchevêtrent pour former une rêverie collective, un feu qui durera jusqu'au petit matin pour renaître ensuite. À la résidence de la rue du Petit Puits, la scène se passe donc de nuit même si elle a été tournée de jour. L'actrice, Wilda Philippe, est un personnage itinérant qui se précipite dans le hall pour y effectuer un rituel haïtien qui va la réconforter. La fin du tournage est prévue pour mi-août et l'achèvement du film pour 2016. « *Ce long métrage étant réalisé en autoproduction, la suite des différentes étapes ressemble à une course d'obstacles,* ajoute Chloé Scialom. *Il reste que notre objectif est d'aller vers les salles de cinéma.* » **Retrouvez les avancées du tournage sur le site Internet http://www.touscoprod.com/fr/histoired1feu et la page Facebook Histoire d'Un Feu** ■

CHENOVE (21)

# Une **locataire fidèle**

Denise Tribolet, 80 ans, est arrivée dans son logement actuel il y a 47 ans… « *C'était en 1967. Avec mon mari cheminot et mon fils, nous étions les premiers locataires de l'immeuble tout juste terminé* », se souvient-elle. Elle n'a toujours aucune intention de bouger. « *J'aime bien mon appartement et mon quartier. C'est calme et tous les commerçants sont à proximité, de même que le bus et le tram.* » L'immeuble est actuellement en travaux : les façades sont isolées et repeintes, les portes d'entrée sont remplacées. « *Ma cage d'escalier est déjà terminée,* reprend Denise Tribolet, *et le résultat est très joli.* » ■

MARSEILLE (13)

# Un **super carnaval** !

Soixante enfants, tous déguisés, ont participé le 8 mars au carnaval organisé par l'association « Nos quartiers, leurs avenirs » pour les résidences de la Dominique et de la Grande Bastide Cazaulx. Les trois plus belles tenues ont été primées avant que chacun se régale d'un magnifique goûter composé de gâteaux apportés par tous les parents. « *J'invite toujours les parents à participer au goûter,* souligne Daniel Isoard, responsable de l'association et habitant de la Grande Bastide depuis toujours. *C'est l'occasion de mieux se connaître et de passer un moment convivial.* » ■



SAINT-ÉTIENNE

# De **nouveaux réflexes** grâce à **l'Éco-Défi**

Vingt-cinq familles de locataires de la résidence Burdeau ont répondu à l'Éco-Défi proposé par l'association PIMMS. Et ils s'en félicitent.



Faire baisser la facture d'énergie et d'eau de 10 %, c'était l'objectif proposé par l'association PIMMS lors de la réunion de sensibilisation organisée en janvier dernier dans les locaux de la résidence Burdeau. Pas moins de 25 locataires étaient présents pour participer à des quiz et récupérer des astuces qui permettent de faire des économies. Mariame Alaoui, responsable des médiations PIMMS, leur a également proposé un suivi personnalisé. « *Je me rends chez les locataires et je note tout ce qui peut être amélioré,* explique-t-elle. *Nous examinons aussi les factures et nous parlons des aides existantes. Mon but est qu'ils constatent une baisse de leurs factures et de leurs charges locatives.* » ■

## « J'ai appris beaucoup de choses »

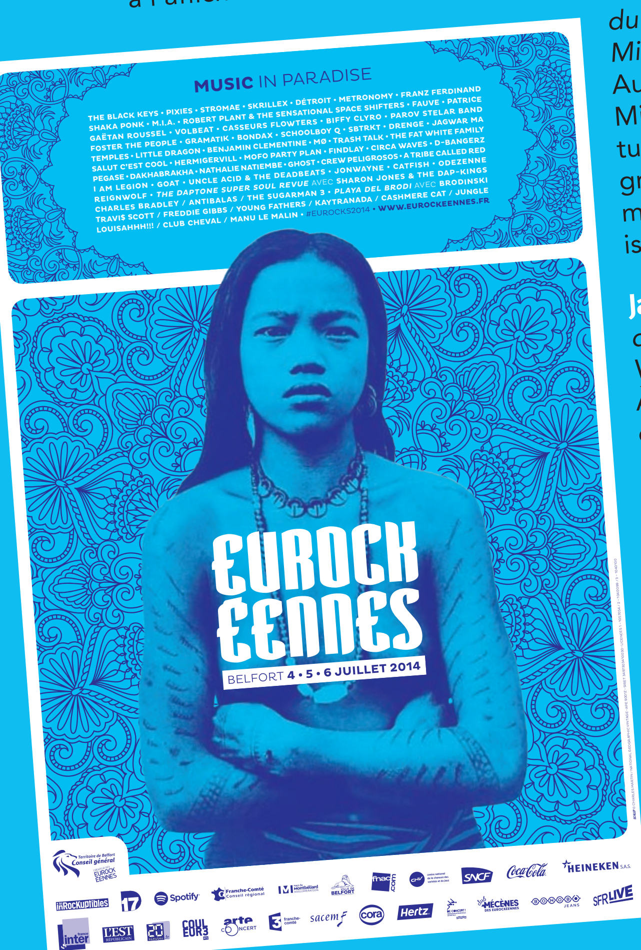
Après avoir participé à la réunion de sensibilisation, Assia Cwiek, locataire de la résidence Monteil, a mis en application de nombreuses recommandations : 19° dans l'appartement, la coupure des veilles d'appareils électriques, les volets fermés la nuit, les ampoules basse consommation, les mousseurs pour réduire le débit d'eau des robinets… « *Mme Alaoui m'a donné d'autres conseils lorsqu'elle est venue chez moi, par exemple régler le lave-linge à 30° ou baisser la température de l'eau chaude sanitaire. Et j'ai appris qu'il faut aérer la salle de bains après la douche pour éviter les moisissures. Tous ces gestes sont devenus des réflexes.* » ■

# Le guide des **festivals de l'été**

Pour vous, nous avons passé au crible les festivals de votre région à ne pas manquer cet été !

### Les Eurockéennes de Belfort

*du 4 au 6 juillet – Belfort (90)*
Depuis 1989, les Eurockéennes accueillent des milliers de visiteurs au cœur du site naturel de Malsaucy. Pour cette 26e édition Franz Ferdinand, The Black Keys, Stromae, Skrillex et bien d'autres artistes sont à l'affiche.




### Les Nuits de Fourvière

*du 3 juin au 30 juillet – Lyon (69)*
Entre théâtre, danse, musique et cinéma, le théâtre gallo-romain de Fourvière s'anime chaque été pour plaire à tous. Au programme cette année : Fauve, Phoenix, Portishead, Elton John, la compagnie Circa…

### Le Col des 1000

*du 4 au 5 juillet – Miribel les Échelles (38)*
Au sommet du col de la Croix des Mille Martyrs, à 884 mètres d'altitude, ce festival accueille une grande variété de genres musicaux mêlant têtes d'affiches et groupes issus de la scène régionale.

### Jazz à Vienne

*du 27 juin au 12 juillet – Vienne (38)*
À l'occasion de la 34e édition de ce festival de renommée internationale, vous pourrez venir écouter sur les pentes du théâtre antique Paolo Conte, Ibrahim Maalouf ou encore Kool and the Gang.

### Musilac

*du 11 au 13 juillet – Aix-les-Bains (73)*
Installé sur l'esplanade du bord du lac du Bourget, Musilac vous apporte cette année encore une bonne dose de pop, de rock et d'électro avec Bakermat, Skip the Use, Placebo, M, Kavinsky et bien d'autres.

### Festival de Nîmes

*du 28 juin au 24 juillet – Nîmes (30)*
Les arènes de Nîmes propose cette année encore une programmation sans exclusivité de style : des ZZ Top à Fauve en passant par The Bloody Beetroots et Rodriguo y Gabriela.

### Les Voix du Gaou

*du 16 au 26 juillet – Six-Fours-les-Plages (83)*
Pour cette 18ème édition, les festivaliers pourront applaudir entre autres Massive Attack, Woodkid et Stromae sur la presqu'île du Gaou, au large de Six-Fours.

### Festival de Carcassonne

*du 19 juin au 1er août – Carcassonne (11)*
Ce festival propose près de 120 spectacles mêlant théâtre, musique, danse et cirque. Cette année, vous retrouverez Lana Del Rey, Asaf Avidan, James Blunt et même Gad Elmaleh.

